

**Regulamin**  
**Świadczenia Usługi Dostępu do Lokalnej Sieci Komputerowej "Matcom"**  
**z siedzibą w Szczytnie.**

**Dział I. Postanowienia Ogólne**

§ 1

Regulamin Lokalnej Sieci Komputerowej "Matcom", zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet w sieci komputerowej Matcom, zwanej dalej Siecią.

§ 2

Regulamin został wydany na podstawie art. 384 Kodeksu Cywilnego oraz art. 56 i nast. ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 3

1. **Operator, Usługodawca, Matcom** – Marcin Ziółek prowadzący działalność gospodarczą pod firmą "MATCOM" MARCIN SEBASTIAN ZIÓŁEK z siedzibą w Szczytnie (12-100) przy ul. Stanisława Moniuszki 5, NIP: 7451549097, REGON: 519452476, e-mail: matcom@matcom.com.pl, tel. 503 520 052.
2. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej, działająca zgodnie z przepisami prawa.
3. **Administrator, serwisant** – osoba zajmujący się nadzorowaniem prawidłowego działania usług.
4. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w użytkowaniu klienta.
5. **Dostęp do Sieci Lokalnej** – świadczenie wykonywane przez Operatora polegające na dostarczaniu sygnału do Karty sieciowej i udostępnienia Internetu w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej.
6. **Cennik** – zestawienie opłat za korzystanie przez Użytkownika ze świadczonej przez Operatora Usługi Dostępu do Sieci Lokalnej, a także usług Dodatkowych świadczonych przez Operatora, będący elementem Oferty Usług firmy Matcom.
7. **Umowa Abonencka** – porozumienie uprawniające Użytkownika do korzystania ze świadczonych przez Operatora Usługi Dostępu do Sieci Lokalnej, zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, szczegółowo uregulowana w przepisach działu III Regulaminu.
8. **Oferta Usług Operatora** – zestawienie świadczeń Operatora, proponowanych Użytkownikom, odrębna dla każdej z Sieci Terenowych.
9. **Oplata** – świadczenie pieniężne Użytkownika na rzecz Operatora z tytułu korzystania przez Użytkownika z Usługi Dostępu do Sieci Lokalnej, a także usług dodatkowych świadczonych przez Operatora na rzecz Użytkownika.
10. **Sieć** – Sieć telekomunikacyjna, zespół elementów tworzących infrastrukturę telekomunikacyjną będącą przedmiotem własności lub zarządzaną przez Operatora, umożliwiającą świadczenie nie powszechnych usług telekomunikacyjnych.
11. **Karta Sieciowa** – urządzenie umożliwiające przyłączenie komputera do zakończenia sieci znajdującego się w lokalu Użytkownika.
12. **Protokół Powykonawczy** – dokument, w którym Użytkownik potwierdza poprawność wykonania Instalacji.
13. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Użytkownik potwierdza przyjęcie w dzierżawę Sprzętu Operatora.
14. **Protokół zwrotu sprzętu** – dokument, w którym Strony potwierdzają dokonanie przez Użytkownika zwrotu Sprzętu Operatora
15. **Sprzęt Operatora** – wydierżawione Użytkownikowi na czas trwania Umowy, będące

własnością Operatora, lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenia umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci.

16. **Biuro Obsługi Abonenta** – lokalne biuro właściwe dla miejsca świadczenia usługi.
17. **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu zapewnienie stałego dostępu do sieci Internet Użytkownikowi.
18. **"Okres rozliczeniowy"** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Użytkownika wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający w pierwszym dniu miesiąca i kończący się w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego.
19. **Router bezprzewodowy (wifi)** – urządzenie umożliwiające bezprzewodowe wykorzystywanie świadczonej przez operatora usługi stałego dostępu do Internetu przez urządzenia Użytkownika posiadające tego typu funkcję/możliwość.

## **Dział II. Zakres i warunki Świadczenia Usług, jakość i funkcjonalność Usług**

### § 4

Obowiązki Operatora w zakresie Usługi dostępu do Lokalnej Sieci Komputerowej:

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi użytkowania Sieci w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz Regulaminie.
2. Operator wyda Użytkownikowi w posiadanie Sprzętu z chwilą podpisania Protokołu Przekazania. Sprzęt Operatora stanowi przedmiot własności Operatora. Użytkownik ma prawo Użytkowania sprzętu Operatora przez okres obowiązywania umowy abonenckiej. Po zakończeniu umowy Użytkownik jest zobowiązany zwrócić dzierżawiony sprzęt Operatora w stanie nie pogorszonym niż wynikający z normalnej prawidłowej eksploatacji do siedziby bądź oddziału Operatora lub skorzystać z usługi asysty serwisanta w celu demontażu bądź odbioru;
3. Po zawarciu Umowy i uiszczeniu opłaty instalacyjnej w kwocie podanej w Cenniku, Administrator ma obowiązek umożliwić Użytkownikowi korzystanie z usługi użytkowania Sieci poprzez przyłączenie do sieci odpowiednimi urządzeniami transmisyjnymi w terminie ustalonym pomiędzy nim, a Użytkownikiem.
4. Operator zobowiązany jest do stałego nadzorowania pracy urządzeń sieciowych.
5. Operator zobowiązany jest do stałego nadzorowania poprawnego funkcjonowania usług sieciowych.
6. Operator zobowiązany jest do usuwania awarii systemowych i sprzętowych serwera w możliwie jak najkrótszym czasie.
7. W przypadku użyczenia przez Operatora Router-a (wifi) dla Użytkownika, Operator przez wzgląd na różnorodność rozwiązań konstrukcyjnych nieruchomości (tj. grubości stropów i ścian) w których może być instalowane powyższe urządzenie gwarantuje jego działanie tylko i wyłącznie w pomieszczeniu w którym jest zainstalowany.

### § 5

1. Operator świadczy usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości przez niego gwarantowanych lub przez odpowiednie przepisy prawa, jeśli zachowanie tych wskaźników będzie przez przepisy wymagane, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Ponadto usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej usługi i wybranej przez Użytkownika taryfy, wedle minimalnych transferów od i do Routera bezprzewodowego określonych i gwarantowanych w umowie lub cenniku. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości usługi dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 10 % deklarowanej w Umowie prędkości w przypadku świadczenia usług w technologii światłowodowej oraz 10 % deklarowanej w Umowie prędkości dla usług świadczonych w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych

stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem speedtest.net za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w lokalu Użytkownika. Jakość parametrów danej usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Routera bezprzewodowego w lokalu Użytkownika. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z treścią niniejszego regulaminu.

1. Zależnie od wybranej przez Użytkownika oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych (w przykładach użyto jednostek: GB - gigabajt (1 GB = 1024 MB), MB – megabajt, Mb – megabit (1 MB = 8 Mb)). Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 1. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty.
2. Wybór usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, oraz działania jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług zawarte są w Umowie oraz w niniejszym regulaminie.
5. Operator, z uwagi na charakter świadczonej usługi, nie zapewnia możliwości wykonywania połączeń z numerami alarmowymi.
6. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Operatora (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem miejsca świadczenia usługi.
7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci.

## § 6

Obowiązki Użytkownika w zakresie Usługi dostępu do Lokalnej Sieci Komputerowej:

1. Użytkownik zobowiązuje się do zaakceptowania i przestrzegania warunków Regulaminu - w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku za usługi użytkownika Sieci świadczonej przez Operatora zwanym dalej Cennikiem i za usługi nie wymienione w Cenniku, według zasad określonych w umowach zawartych na te usługi.
2. Operator zaleca Użytkownikowi stosowanie ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych zasobów w Sieci.
3. Użytkownik ma obowiązek w czasie burzy odłączać przekazane urządzenia teletransmisyjne od swojego sprzętu w celu uniknięcia jego ewentualnego uszkodzenia w wyniku przepięcia. Firma Matcom nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu abonenta z powodu nie odłączenia go od urządzeń transmisyjnych w trakcie burzy.
4. Operator zaleca Użytkownikowi dbanie o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet, gdyż głównie od ich stanu zależy czerpanie pełnej satysfakcji z usługi użytkownika Sieci.

7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność w przypadku uszkodzenia Sprzętu Operatora wynikającego z jego niewłaściwego użytkowania. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Użytkownik.
8. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Sprzętu Operatora wynikającego z jego niewłaściwego użytkowania Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Użytkownika z Usługi dostępu do sieci lokalnej, a Użytkownik nie ma prawa do obniżenia opłaty.
9. Użytkownik może zgłosić każdą usterkę Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Abonenta, poprzez Infolinię lub drogą e-mailową pod adres [matcom@matcom.com.pl](mailto:matcom@matcom.com.pl).
10. Użytkownik zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi lub osobie przez niego upoważnionej dokonania przeglądu, instalacji sieciowej oraz Sprzętu Operatora, o ile zachodzi podejrzenia zaburzenia pracy Sieci w związku z niepoprawną pracą Sprzętu Operatora.

#### § 7

Użytkownikowi Sieci zabrania się:

1. Dokonywania we własnym zakresie przeróbek, napraw, konserwacji związanych z instalacją i urządzeniami Sieci zamontowanymi w jego lokalu, w przeciwnym wypadku Matcom będzie zwolniony z obowiązku serwisowania oraz usuwania usterek w w/w lokalizacji;
2. Zachowywania się wobec innych Użytkowników Sieci w sposób sprzeczny z przyjętymi normami obyczajowymi i moralnymi;
3. Stosowania oprogramowania o charakterze destrukcyjnym;
4. Wprowadzania zmian ustawień sieciowych identyfikujących komputer w Sieci;
5. Wykorzystywania swojego konta i dostępu do Internetu w celach niedozwolonych prawem polskim i międzynarodowym;
6. Udostępniania sprzętu Operatora osobom trzecim;
7. Udostępniania usługi dostępu do Sieci nabytej zgodnie z Umową poza lokalizację wskazaną w Umowie.

#### § 8

Operator nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość usług wynikłą z:

1. Podłączenia przez Użytkownika niesprawnych urządzeń lub zestawów komputerowych.
2. Użytkowania niesprawnych urządzeń transmisyjnych w przypadku, gdy ich uszkodzenie spowodował Użytkownik.
3. Nieprawidłowego sposobu instalacji przez Użytkownika sprzętu i oprogramowania służącego do realizacji i korzystania z usługi użytkowania Sieci.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane podczas korzystania przez Użytkownika z usługi użytkowania Sieci.

### **Dział III. Umowa**

#### § 9

W imieniu Operatora Umowę na świadczenie usługi użytkowania Sieci zawiera osoba upoważniona. Przyszły Użytkownik może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez pełnomocnika.

#### § 10

Przyłączenie do sieci, czyli korzystanie z usługi użytkowania Sieci, możliwe jest po zawarciu Umowy z Operatorem na podstawie wcześniejszego pozytywnie rozpatrzonego zamówienia złożonego przez przyszłego Użytkownika u przedstawiciela Operatora zwanego dalej Administratorem.

#### § 11

W celu zawarcia Umowy Użytkownik winien przedstawić dokument potwierdzający tożsamość.



## § 12

1. Umowa może zostać zawarta:
  - a) w lokalu Biura Obsługi Klienta,
  - b) poza lokalem Operatora w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2014 r. poz.827),
  - c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www Operatora, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
2. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Użytkownik będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub BOK Operatora lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od Umowy Użytkownik zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Użytkownika płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Użytkownika, Operator zwraca Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Użytkownikowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Użytkownika płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Użytkownika dowodu jego odesłania.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, jeżeli Użytkownik złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatorowi za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub cenniku/regulaminie promocji.

## § 13

1. Zasilanie Sprzętu Operatora w energię elektryczną odbywa się na koszt Użytkownika.
2. Użytkownik jest zobowiązany do używania Sprzętu Operatora zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Administratora.
3. Użytkownik jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
4. Z momentem oddania Sprzętu Użytkownikowi do używania, na Użytkownika przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Użytkownik nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
5. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, jednakże nie później niż w 14 dniu, Użytkownik jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko zwrócić Sprzęt Operatora w siedzibie Operatora lub skorzystać z usługi asysty serwisanta w celu demontażu lub odbioru. W przypadkach określonych przez Operatora, Użytkownik zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
6. W przypadku, gdy Użytkownik nie dokona zwrotu w terminie, Operator może według

własnego wyboru żądać zwrotu Sprzętu Operatora albo zapłaty kwoty odpowiadającej jego zryczałtowanej wartości w chwili instalacji, określonej w Cenniku.

7. Cennik obowiązujący u Operatora, a także regulamin promocji dostępne są w biurze obsługi klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy. Na wniosek zamawiającego/Użytkownika dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez zamawiającego/Użytkownika adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w Biurze Obsługi Klienta.

#### **Dział IV. Opłaty**

##### § 14

1. Użytkownik zobowiązany jest do dokonywania opłat z tytułu użytkowania sieci, bez osobnego wezwania, z góry tj. do końca miesiąca za miesiąc następny.
2. Jeżeli usługa użytkowania Sieci świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas pierwszą opłatę z tytułu użytkowania Sieci ustala się w wysokości 1/30 - tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, a każdy następny okres rozliczeniowy rozpoczyna się z pierwszym dniem kalendarzowym i kończy z ostatnim dniem kalendarzowym.

##### § 15

Opłata za usługi powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w Umowie. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu abonamentu na rachunek bankowy firmy:

**Matcom BS Szczytno nr 29 8838 0005 2001 0006 3669 0001**

##### § 16

1. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem, przesyłanym do Użytkownika.
2. Administratorzy mają prawo wyświetlać informacyjną stronę www związaną z brakiem płatności dla Użytkownika, który nie uiścił opłat, o których mowa w §17 punkt 4, w terminie dłuższym niż 7 dni od ustalonego w Umownie terminu płatności.

##### § 17

Rozwiązanie umowy nie zwalnia Użytkownika z obowiązku uregulowania należnych do dnia rozwiązania Umowy Opłat.

##### § 18

1. Jeżeli, Użytkownik wyraził stosowną zgodę otrzymuje fakturę na podany w umowie adres e-mail.
2. Faktura może zostać samodzielnie pobrana przez użytkownika przez portal abonencki [www.matcom.com.pl](http://www.matcom.com.pl)
3. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z upustu w opłacie abonamentowej związanego z przesyłaniem faktur drogą elektroniczną na rzecz przesyłania faktur drogą tradycyjną przesyłając odpowiednią dyspozycję do operatora.

#### **Dział V. Postępowanie Reklamacyjne i Serwis**

##### § 19

1. Użytkownik korzystający z usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Użytkownik lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora

- obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
  4. Reklamacja powinna zawierać:
    - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
    - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
    - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - d) Numer Identyfikacyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia usług,
    - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci,
    - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
    - g) podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
  6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
  7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Użytkownika ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Użytkownika w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Użytkownika o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym

jednostka rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki i jej adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
11. Za zgodą Użytkownika, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Operatora środka komunikacji elektronicznej.
12. Przepisu ust. 10 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.
13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
15. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
16. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na



reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.

17. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Użytkownika lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/wzory-formularzy-w-sadzie-polubownym-1286> oraz na stronie Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.

## § 20

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Użytkownika lub wskutek nieprzestrzegania przez Użytkownika przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu ich jakości, wywołanej awarią lub usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej awarią lub usterką. Użytkownikowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usług przez Operatora w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Użytkownika prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
3. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Użytkownika, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
4. Usunięcie awarii lub usterki powinno być dokonane bezzwłocznie. 5. Za nieuzasadnione wezwanie Administratora, Użytkownikowi zostanie wystawiony rachunek z tytułu opłaty serwisowej. Za nieuzasadnione wezwanie Administratora uważa się:
  - a) dokonanie w sposób wadliwy samowolnej naprawy przez Użytkownika.
  - b) Świadome zniszczenie elementu Sieci.
  - c) Uszkodzenie mechaniczne, powstałe w wyniku nieprawidłowej eksploatacji Sieci.

## **Dział VI. Zawieszenie świadczenia usług**

### § 21

Użytkownik ma prawo zawiesić usługę dostępu do sieci lokalnej na czas określony od jednego do sześciu okresów rozliczeniowych, poprzednio informując Matcom o zawieszeniu pisemnie nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem okresu zawieszenia. Okres zawieszenia liczony jest w pełnych okresach rozliczeniowych, tj. od pierwszego dnia do ostatniego dnia miesiąca.

Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawieszenia w przypadku:

- a) Gdy użytkownik zalega z opłatami abonamentowymi,
- b) Gdy użytkownik powiadomi Operatora w inny sposób niż pisemnie,
- c) Gdy okres zawieszenia jest krótszy niż jeden okres rozliczeniowy lub dłuższy niż sześć okresów rozliczeniowych.

Opłata za utrzymanie Sieci w gotowości do świadczenia usługi podczas zawieszenia usługi wynosi 25% opłaty abonamentowej za każdy miesiąc zawieszenia. Czas trwania umowy zostaje przedłużony o okres trwania zawieszenia.

## **Dział VII. Zmiana parametrów usług**

### § 22

1. Użytkownik ma prawo zmienić bezpłatnie parametry usługi na wyższe, w przypadku zmiany parametrów na niższe, w okresie obowiązywania Umowy na czas określony, pobierana jest opłata w wysokości określonej w cenniku łącznie z bieżącą opłatą abonamentową. Zmiana parametrów na wyższe wiąże się z pozytywnym wywiadem technicznym dotyczącym możliwości.
2. Operator może odmówić zmiany parametrów usługi na wyższe/niższe w przypadku:
  - a) Braku możliwości technicznych
  - b) Zaległości w płatnościach
  - c) Zmiany parametrów na niższe niż określone w umowie

## **Dział VIII. Przeniesienie Instalacji**

### § 23

Operator może przenieść instalację na wniosek Użytkownika w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez Administratora wywiadu technicznego dotyczącego możliwości instalacji w nowej lokalizacji. Negatywne rozpatrzenia przez Administratora wywiadu technicznego dotyczącego możliwości instalacji w nowej lokalizacji nie rozwiązuje umowy. Koszt przeniesienia instalacji określony w cenniku ponosi Użytkownik.

## **Dział IX. Obowiązek Informacyjny**

### § 24

Administratorem danych osobowych Użytkownika jest firma „Matcom” Marcin Sebastian Ziólek z siedzibą w 12-100 Szczytno, ul. Moniuszki 5 Regon: 519452476, NIP: 745-154-90-97 (dalej: ADO);

### § 25

W sprawach związanych z danymi osobowymi, lub wykonywania praw w zakresie prywatności, prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych drogą listowną na adres siedziby firmy, lub mailowo na adres [ado-rodo@matcom.com.pl](mailto:ado-rodo@matcom.com.pl)

### § 26

Dane osobowe Użytkownika przetwarzane będą w celach:

<b>Cel przetwarzania</b>	<b>Podstawa prawna przetwarzania</b>
Zawarcia i wykonania umowy o korzystanie z usług świadczonych przez ADO oraz podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, w tym założenie i utrzymywanie konta w ramach Platformy Online, potwierdzenie tożsamości Użytkownika, pobieranie opłat, rozpatrywanie reklamacji i zgłoszeń nadużyć.	Niezbędność przetwarzania do zawarcia i wykonania umowy, lub do podjęcia działań, na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 pkt. b - RODO);

Marketingu bezpośredniego produktów i usług (tj. otrzymywanie informacji handlowych różnymi kanałami komunikacji).	Realizacja prawnie uzasadnionych interesów (tj. prezentowanie oferty ich produktów i usług) ADO (art. 6 ust. 1 pkt. f - RODO) oraz dodatkowo zgoda (art. 6 ust. 1 pkt. b - RODO) – w odniesieniu do elektronicznego oraz telefonicznego kanału komunikacji.
Dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami w związku z korzystaniem z usług ADO	Realizacja prawnie uzasadnionych interesów (tj. dochodzenie i obrona przed roszczeniami) ADO (art. 6 ust. 1 pkt. f - RODO)
Prowadzenie badań statystycznych, cele analityczne, badanie satysfakcji Użytkowników	Realizacja prawnie uzasadnionych interesów (tj. ulepszaniem oferowanych produktów i usług) ADO (art. 6 ust. 1 pkt. f - RODO)
Zapewnienie bezpieczeństwa aktywów i informacji w firmie (np. monitoring wizyjny); przywrócenie gotowości do pracy (np. tworzenie kopii zapasowych).	Realizacja prawnie uzasadnionych interesów (tj. zapewnienie bezpieczeństwa) ADO (art. 6 ust. 1 pkt. f - RODO)
Realizacja obowiązków prawnych wynikających z przepisów prawa polskiego oraz unijnego.	Realizacja obowiązków prawnych ciążących na administratorze (art. 6 ust. 1 pkt. f - RODO) wynikających m.in. z przepisów prawa podatkowego oraz przepisów o rachunkowości.

#### § 27

Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane do czasu cofnięcia zgody lub ustania obowiązku prawnego ciążącego na ADO jeżeli zgoda nie była wymagana;

#### § 28

„Matcom” Marcin Sebastian Ziółek może powierzyć przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w ograniczonych celowo zakresach, podmiotom współpracującym na podstawie umowy powierzenia, a w szczególności:

- podmiotom świadczącym usługi IT,
- podmiotom świadczącym usługi księgowo,
- podmiotom świadczącym usługi windykacyjne,
- podmiotom świadczącym usługi pocztowe lub kurierskie
- podmiotom świadczącym usługi w zakresie objętym gwarancją i rękojmią dostarczanych urządzeń
- podmiotom świadczącym usługi w zakresie organizacji kampanii marketingowych.

Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, których Administratorem danych osobowych pozostaje „Matcom” Marcin Sebastian Ziółek wymaga od tych podmiotów zgodnego z przepisami prawa stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych przez te podmioty.

## § 29

Dane osobowe przechowujemy na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Mogą być one także przesyłane poza ten obszar i tam przetwarzane. Zawsze gdy przesyłamy dane, robimy to zgodnie z obowiązującym prawem. Jeśli przekazujemy dane poza EOG, stosujemy Standardowe klauzule umowne oraz Tarczę prywatności, które zabezpieczają te dane poza EOG.

Przekazanie jest możliwe, gdyż podmioty, z którymi współpracujemy posiadają certyfikaty, poświadczające odpowiedni poziom ochrony danych osobowych, wydawany na podstawie obowiązującego pomiędzy państwami członkowskimi Europejskiego Obszaru Gospodarczego a Stanami Zjednoczonymi Ameryki Północnej, a przyjętego przez Komisję Europejską, Programu Tarcza Prywatności UE-USA.

Informacje o zasadach dotyczących przetwarzania danych osobowych zgodnie z Programem Tarcza Prywatności oraz stosowanych zabezpieczeniach dostępne są pod adresem: [www.privacyshield.gov](http://www.privacyshield.gov).

## § 30

Użytkownik ma prawo do żądania od ADO dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz przeniesienia danych do innego Administratora Danych Osobowych.

Prawo złożenia sprzeciwu może zostać wniesione gdy dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji przez Administratora jego prawnie uzasadnionych interesów w tym profilowania (podst. prawna przetwarzania Art. 6 ust.1 pkt f).

Administrator może odmówić uwzględnienia sprzeciwu jeżeli istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania, nadrzędne wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą lub istnieją podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Sprzeciw w odniesieniu do przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego w tym profilowania nie wymaga uzasadnienia i jest wiążący dla Administratora.

## § 31

Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w razie uznania, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych.

## § 32

Podanie danych osobowych odbywa się na zasadzie dobrowolności jednakże odmowa podania danych może uniemożliwić zawarcie i realizację umów. Podanie danych niezbędnych do wystawienia faktury jest obowiązkiem ustawowym i wynika z Ustawy o podatku od towarów i usług.

Podanie danych osobowych wykorzystywanych na cele marketingowe jest całkowicie dobrowolne.

## **Dział X. Postanowienia Końcowe**

### § 33

Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Użytkownika niezapłaconych należności nawet po rozwiązaniu Umowy.

### § 34

Operator zastrzega sobie możliwość zmiany warunków technicznych związanych



z podwyższeniem jakości usług.

§ 35

Wszelkie spory wynikające z Regulaminu rozstrzygać będzie sąd powszechny, o ile zawiodą próby ich polubownego rozwiązania

UŻYTKOWNIK  
(lub osoba go reprezentująca)

.....  
czytelny podpis lub podpisy